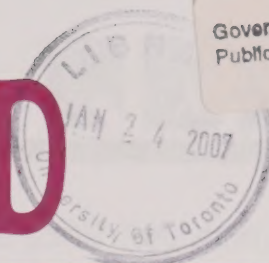


3 1761 11648028 6

# MOVING AHEAD

Summer 2006

Government  
Publications



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Inside

*Chairman's Message . . 1*

*Canadian Air Transport  
Security Authority . . . . 4*

*Accessible  
Transportation at  
the Calgary  
International Airport . . 6*

*Advancing the Inclusion  
of People with  
Disabilities 2005 . . . . 9*

*Web sites . . . . . 11*

*How to Contact Us . . 12*

*Best Practices for  
Tourism Service  
Providers for Persons  
with Disabilities*

CA1  
TA 87  
-MSI

## CHAIRMAN'S MESSAGE



On July 1, 2006, my term as Chairman and Chief Executive Officer of the Canadian Transportation Agency has come to an end. It has been a privilege to dialogue with you through this column over the last ten years. I am sure you will agree that those years have been particularly full of exciting developments and challenges, for both users of transportation and the transportation industry as well as for the Agency.

Freedom from undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the Canadian federal transportation network is a core element of the Agency's



AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS



Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada

Canada





mandate. Since the introduction of the accessible transportation provisions in 1988, the Agency has worked diligently to remove undue obstacles from this network through a combination of legislated means and other methods such as mediation and voluntary Codes of Practice.

I am proud of the quasi-judicial and regulatory work that the Agency Members and staff have carried out over the past ten years. Numerous precedents have been established in various areas and major decisions with respect to accessible transportation have been made. Corrective measures that were ordered, although related to individual cases, have benefited other travellers with disabilities by helping others to prevent future incidents. Significant rulings have been made on, for example, whether obesity and allergies are disabilities, the accessibility of VIA's newest rail cars and the provision of medical oxygen by air carriers.

When making those rulings, as an effective transportation regulator, it has always been the Agency's role to balance the interests of consumers against the interest of carriers. It must strike a balance between, on the one

hand, the rights of persons with disabilities to have equivalent access to the federal transportation network and, on the other hand, the carriers' commercial and operational considerations and responsibilities, including their obligations to other passengers.

The weighing of those interests will continue to be a challenge and the Agency is committed to balancing those interests in a fair and transparent manner. It may not please everyone all the time, but I do think, overall, that the Agency is successful.

This message that bears repeating was indeed reiterated at the 12th annual meeting of the Agency's Accessibility Advisory Committee, held last November. (Please visit [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca) for the full text of my speech.) I have had both the pleasure and honour to be present at all 12 meetings of that Committee over the years, a Committee composed of representatives of industry and the community of persons with disabilities. Listening to everyone's experiences and advice, it was indeed time well spent. Advisory committees such as these are, in my view, fundamental to making gains in the acces-



sibility of the federal transportation network. Transportation service providers that have struck their own accessibility advisory committees, as well, have seen the benefits from this form of collaboration with their customers with disabilities.

Over the past ten years the Agency has been able to be more responsive and accessible to persons with disabilities with the help of technology. Its Web site, in an accessible HTML format, offers online forms and publications, a subscription service for new content and general announcements, as well as an email function. There is both a toll-free and teletype (TTY) line for ease of access. Of particular note is the availability of Agency publications in multiple formats for persons with disabilities. I am proud of the efforts the Agency has made in this regard to ensure that it reaches all persons with disabilities.

In the coming years, the Agency will continue to be called upon to face challenges, make important decisions, innovate and communicate. It will succeed in doing so in large part due to the strength of its people. The ability, commitment and dedication of its staff and Members have left an indelible impression on me and on the transportation sector. It has been my good fortune to work along side all of them. And I trust, that all of you will continue to work with the Agency in improving both its efficiency and program delivery and the accessibility of the federal transportation network. ♦

*Marian L. Robson*



## *Canadian Air Transport Security Authority's Web site concerning Persons with Disabilities*

[www.catsa.gc.ca](http://www.catsa.gc.ca)



The following is taken from the Canadian Air Transport Security Authority's Web site.

Pre-board screening officers have been specially trained to accommodate passengers with special needs and are dedicated to ensuring the safety and comfort of the passenger during the entire screening process.

Screening of all passengers and their belongings must be conducted at the pre-board screening (PBS) checkpoints.

### *Persons with Disabilities*

#### **Mobility Disability**

Advise the screening officer if you require assistance with your carry-on baggage or mobility aid while proceeding through the PBS checkpoint.

#### **Visual Disability**

Ask the screening officer to explain the pre-board screening process and assist you through the checkpoint.

#### **Hearing Disability**

If you need clarification, ask the screening officer about the process at the PBS checkpoint or to repeat the information slowly while looking directly at you.



### **Pain or Sensitivity**

If a physical search is conducted, advise the screening officer of any pain or sensitivity you may be experiencing due to a recent surgery or medical procedure.

### **Persons Travelling with Prescription Drugs**

Ensure your medication is properly labelled (professionally printed label identifying the medication or a manufacturer's name or pharmaceutical label) and place it in your carry-on baggage in case it is required. Medication requiring syringes and hypodermic needles must be for personal medical use, with the needle guards in place and accompanied by labelled medication.

### **Medical Implants, Artificial Limbs and Mobility Aids**

Notify the screening officer upon entering the PBS checkpoint if you have medical implants (i.e. pacemaker, insulin pump, etc...) that may be affected by the magnetic fields of metal detection equipment. If your medical implant is sensitive to the metal detectors, you can ask the screening officer to perform a physical search. Inform the screening officer of any other implants (i.e. artificial hip, knee, pins or plates)

as they may set off the metal detection equipment.

Also, notify the screening officer of any artificial limbs or mobility aids that may trigger the metal detectors. A screening officer will ask permission to see and touch the artificial limb or mobility aid as part of the screening process. The mobility aid (i.e. walkers, canes, crutches, wheelchairs, etc...) will either be X-rayed or physically searched as part of the screening process. The physical search may be conducted at the PBS checkpoint, or upon your request, in a private search room.

It is recommended that you bring medical information verifying your condition. ♦

---

The Canadian Air Transport Security Authority welcomes your interest and would be pleased to address your inquiries.

Canadian Air Transport Security  
Authority  
99 Bank St., 13th Floor  
Ottawa, ON K1P 6B9

Telephone: 1 888 294-2202 (toll-free)  
Facsimile: (613) 991-6726  
Web site: [www.catsa.gc.ca](http://www.catsa.gc.ca)





Calgary Airport Authority / Administration de l'aéroport de Calgary

## Calgary International Airport

Gateway to Banff and the Canadian Rockies

### *Accessible Transportation at the Calgary International Airport*

*by Pamela Huber*

The Calgary International Airport was awarded the City of Calgary "Award for Accessibility". This award recognizes buildings or facilities that have significantly exceeded the minimum requirements of the Alberta Building Code for accessibility by persons with disabilities.

This recognition of accessibility builds on other initiatives in Canadian transportation facilities. For example, Sydney Airport will be using the money it is receiving from Transport Canada to enhance its accessible washrooms amongst other planned improvements.

In collaboration with the Canadian Transportation Agency, Transport Canada and the National Strategy for

the Integration of Persons with Disabilities, the Calgary International Airport, like other Canadian transportation facilities, has existing and future plans for improving accessibility at its facility. These are:

#### *1) Structural/facility-based initiatives*

##### **Parking**

Improvements to curb drop-off spaces have been made and others are being planned, e.g., more short-term and oversize parking as well as more remote parking facilities.

##### **Ground Surfaces**

Problems with ground surfaces often constitute a major barrier to persons with disabilities. The Calgary Airport Authority plans to address this



by creating rolling access everywhere in the airport. In addition, crosswalks will be raised and more curb cuts will be created.

### **Building Entrances**

Building entrances are being widened and more automatic doors are being installed. Also, vestibule pedimats for reducing slush and vestibule rails which have the white cane detectable bars at the bottom have been added. The pedimats also provide a tactile cue indicating the location of the entrance.

### **Floors**

Indoor flooring improvements include making them brighter for easier visibility. Next, to allow for less likelihood of falling, hard surfaces are to replace virtually all carpeted surfaces in the airport. Further, to make visual acuity easier for persons with visual disabilities, more colour definition around walls is currently being added. Lastly, floor stanchions for guidance and 7-foot wide aisles are planned throughout the airport.

### **Elevators and Escalators**

Elevators and escalators are key to getting to the arrival and departure areas as well as to baggage retrieval areas and parking.

Improvements to elevators include increasing their dimensions and adding Braille and tactile signage to make it easier to identify where elevators are and to identify floor numbers when inside the elevator.

With respect to escalators, three level steps before the escalator turns into stairs have been added. This reduces the chances of stumbling. Coloured tread edges were also added to visually enhance each escalator stair.

### **Signage**

All signage has been made brighter, with greater contrasting large font letters. Also, signage is now more varied and dynamic to make wayfinding easier.

## ***2) Public/Service Facilities***

### **Washrooms**

Accessible washrooms have been given their own space, separate from the regular female/male washrooms. This separate accessible space has been gained by integrating it with the now existing family washrooms.





## Telephones

A volume control function, phones of a more accessible height for all persons with disabilities, TTYs on more phones for persons who are deaf/hard of hearing and a port that allows for more internet service as an alternative have all been added.

## Food, Beverage and Shops

Provisions for more accessible tables, accessible aisles, and for wheelchair parking have been made.

### *3) Airport-Specific Services*

## Pre-Board Screening

Accessible lanes for persons with disabilities have been added and special inspection processes implemented to serve persons with disabilities more quickly with dignity.

## Customs, Canadian and American

Again, as with pre-board screening, accessible lanes for persons with disabilities are being added as well as a new line for international inbound passengers. More technical improvements include creating an alternative to the long escalator now available, a ramp to the present elevator and the addition of an international inbound elevator.

## Animal Policy

For those persons with disabilities who use service animals, the Calgary International Airport reaffirmed that it allows service animals anywhere in the airport. Only non-service animals must be in a kennel.

## Airlines' Perspective

As in all Canadian airports, carriers at the Calgary International Airport have committed to provide accessible service at no additional fee. This is found under the SSR code (Special Services Request) and can involve assistance for persons with disabilities for enplaning and deplaning or both. Travellers are advised to declare any specific needs to the airline at the time they book their tickets.

## Airport Staff Who Interact with the Public

Similar to initiatives by other Canadian transportation service providers such as Marine Atlantic, the Calgary International Airport is committed to equip its staff with the proper tools, techniques and positive attitude to make all persons with disabilities feel welcome. To that end, sensitivity training, in keeping with the Schedule (Section 11 of the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities



Regulations) is undertaken for all airport staff that interact with the public. "Whitehatters" are especially identified in the Calgary case. They have at their disposal an electric vehicle for transporting persons on the arrivals level. They also have access to a quiet lounge where they may invite persons to enjoy a few minutes of quiet relaxation away from the hustle and bustle of the airport.

### Working Together

The Calgary International Airport is one of many transportation facilities in Canada that the Canadian Transportation Agency and Transport Canada are working with to achieve greater accessibility for all. ♦

---

## *Advancing the Inclusion of People with Disabilities 2005*

*The following extract from Chapter 4 from the report Advancing the Inclusion of People with Disabilities – With a special section on seniors (December 2005) offers some interesting insights into Canada's long-distance transportation services.*

"Advancing the Inclusion of People with Disabilities 2005 is the Government of Canada's third report detailing its progress on disability issues."

### *Transportation*

According to a recent Transport Canada study, detailed demographic projections of the Canadian popula-

tion between the years 2000-2026 reveal significant implications for an aging Canadian population on accessible transportation services. Estimates of future rates of mobility restrictions shows that the age groups that will experience the most dramatic increase will be adults 65-74 years of age and those 75 and over.



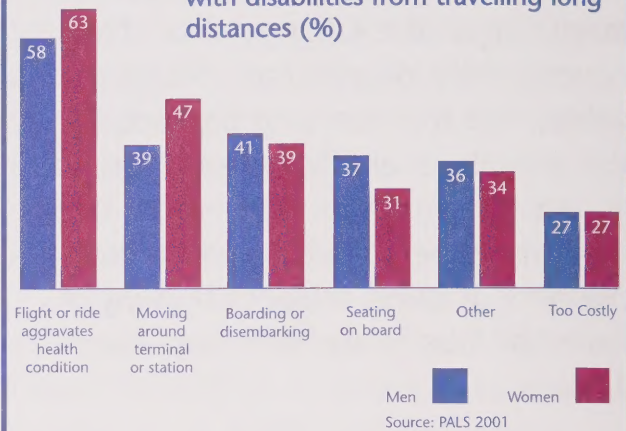


Barriers preventing seniors from travelling long distances were identified in the PALS survey. Figure 4.7 shows that 6 in 10 (58% of men and 63% of women) seniors with disabilities do not travel long distances because the flight or the ride aggravates their condition. Almost 5 in 10 women (46%) and 4 in 10 men (38%) who are prevented from travelling have difficulty moving around the terminal or station. Boarding or disembarking is an issue for 4 in 10 seniors with disabilities who cannot travel long distances. Seating arrangements and cost are also barriers to travel. Disability advocates believe that long distance travel for some people with disabilities such as people who use wheelchairs has actually become more difficult in recent years.

When it comes to local travel, approximately one-third of seniors with disabilities need to use public transit. However, approximately 5% are prevented from travelling locally by public transportation and another 10% experience difficulty. The most common barriers reported are getting on or off vehicles (48%), getting to or locating bus stops (32%) and service not available all the time

**Figure 4.7**

Major barriers preventing seniors with disabilities from travelling long distances (%)



*This Chart presents information only from people with disabilities who reported being prevented from travelling long distance. Respondents could name more than one reason.*

(26%). Senior women with disabilities are more likely than men to need public transit and to experience barriers. As well, seniors 75 years of age and over are more likely to need public transport and to experience problems than younger seniors.

While almost all seniors with disabilities indicate a need to travel locally by car, about one in 10 is prevented or has difficulty in doing so. Reasons cited by seniors with



disabilities for being prevented from travelling locally by car are the need to have an attendant (32%), the lack of space for wheelchairs or other specialized equipment (16%) and the lack of proper equipment in the car (9.5%). ♦

Social Development Canada  
Office for Disability Issues  
Knowledge Development  
Place Vanier, Tower B, 12B  
Ottawa ON K1A 0L1

Telephone: (613) 948-6077

Fax: (613) 946-5284

Email: [disability@canada.gc.ca](mailto:disability@canada.gc.ca)

---

## *Web Sites*

### *Persons with Disabilities Online*

[www.pwd-online.ca](http://www.pwd-online.ca)

Where you can access a wide range of disability related information.

Featuring:

- Accessible Transportation
- Adaptive Technologies
- Mapping for the Visually Impaired

### *Access to Travel*

[www.accesstotravel.gc.ca](http://www.accesstotravel.gc.ca)

Access to Travel provides information on accessible transportation and travel across Canada with the aim of making travelling an easier and more enjoyable experience for Canadians with disabilities.





## *Breaking Down the Barriers Newsletter*

[www.infratrans.gov.ab.ca/  
INFTRA\\_Content/docType55/  
Production/pol210.htm](http://www.infratrans.gov.ab.ca/INFTRA_Content/docType55/Production/pol210.htm)

Breaking Down the Barriers is published by Alberta Infrastructure and Transportation to provide information about transportation issues of interest to persons with disabilities

and related organizations. It is distributed to municipalities, service providers, provincial organizations and consumer groups in Alberta. To be added to the distribution list, phone (780) 427-7944 or: 310-0000 for a toll free connection outside Edmonton.

## *HOW TO CONTACT US*

Accessible Transportation Directorate  
Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Voice:** (819) 997-6828

**1-888-222-2592**

**(Canada only)**

**TTY:** (819) 953-9705

**1-800-669-5575**

**(Canada only)**

**Fax:** (819) 953-6019

**Internet:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)



## Best Practices For Tourism Service Providers For Persons with Disabilities



The Canadian Transportation Agency is responsible for ensuring that undue obstacles to the mobility of persons with disabilities are removed from federal transportation services and facilities. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a case-by-case basis by resolving individual complaints, and on a systemic basis by developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction, such as air, rail and some marine.

The following is a compilation of best practices and tips intended to aid tourism service providers in providing the best services to persons with disabilities. The Agency urges service providers to strive to exceed standards wherever feasible.

It is strongly suggested that tourism service providers should undertake the following:

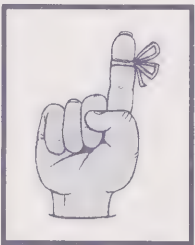
- Develop in-house programs to raise awareness, sensitivity and skill levels to provide more appropriate services for persons with disabilities.
- Maintain open communication with persons with disabilities and their organizations to exchange accurate and reliable information for strengthening services to better meet diverse consumer needs.
- Design Web sites to be fully accessible for persons with disabilities (take into consideration persons who are visually impaired navigating the Web site).



- Involve persons with disabilities with the requisite experience and skills in conducting access surveys of premises, and to serve as resource persons and advisors in improving services.
- Introduce barrier-free tourism into the agendas of regular meetings.
- Introduce accessibility as a criterion in the ranking of destinations, excursions, hotels and restaurants.

***To make points of service accessible, ensure that:***

- Appropriate task lighting is used.
- Stairs, steps and stoops are well illuminated.
- Throw rugs are eliminated as they can cause tripping.
- Thresholds are removed in doorways as they can also cause tripping.
- Handrails are installed on both sides of stairways.
- Doors are wide enough to accommodate people with mobility aids.
- Doors have door levers and not doorknobs.
- A stock of print materials in 14 point type print is available.
- Signage is bold and clear.
- Adequate seating is available.
- Work surfaces, desks and counters are clear and uncluttered.
- Personal contact is direct but secure (no glass partitions, dividers and communication speakers).



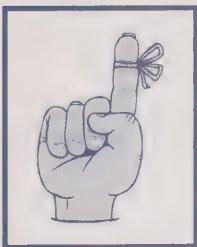
***Remember:***

- Exercise patience and adaptability.
- Build a rapport.
- Determine customer needs.
- Sell what the customers want, not what you think they should have.



***Serving persons with disabilities in general it is best to:***

- Speak directly to the client, not the interpreter or companion.
- Offer your help but do not insist.
- Ask how to help and what to do.
- Respect the person's determination of his/her own needs and level of autonomy.
- Avoid touching the person's wheelchair, cane or service animal without first asking the user.
- Provide information about accessible facilities, tours, etc.
- Try to convey the message that you are comfortable and not anxious when interacting with the client – relax and smile!
- Avoid making assumptions – ask!
- Do not hesitate to ask the client to repeat him or herself or to provide further clarification.
- Ask questions about the person's disability only when they are pertinent to his or her travel needs.
- Provide a detailed account of the client's needs to the carrier.
- Double-check any arrangements made with tour operators, carriers and hotel yourself.
- Do not take it for granted that Special Services Requests (SSR) have been passed on and accepted – get it in writing!
- Provide the client with a written copy of the SSR with his or her itinerary.



***Remember:***

- Provide access to facilities and services.
- Relax.
- Listen to the customer.
- Maintain eye contact without staring.
- Make the customer feel comfortable.
- Treat the customer with dignity, respect and courtesy.
- Ask the customer to tell you the best way to help.
- Deal with unfamiliar situations in a calm professional manner.





*Serving customers who are blind or visually impaired:*

- Speak to the customer when you approach her or him.
  - State clearly who you are; speak in a normal tone of voice.
  - Never touch or distract a service dog without first asking the owner.
- 
- Tell the customer when you are leaving; never leave a person who is blind talking to an empty space.
  - Do not attempt to lead the customer without first asking; allow the customer to hold your arm and control her or his own movements.
  - Be descriptive when giving directions; give the customer verbal information that is visually obvious to persons who can see (e.g. if you are approaching steps mention how many and the direction).
  - If you are offering a seat, gently place the customer's hand on the back or arm of the chair and let her or him sit down by her or himself.
  - When dealing with money transactions, tell the customer the denominations when you count the money he or she is receiving from you.
  - Make sure the customer has picked up all of her or his possessions before leaving.
  - Ask if the customer needs assistance signing forms – offer to guide her or his hand to the appropriate space for signature.
  - Offer assistance if the customer appears to be having difficulty locating a specific service area.





*Serving customers who are deaf or hard of hearing:*

- Gain her or his attention before starting a conversation (i.e., tap the person gently on the shoulder or arm).
- Identify who you are (i.e., show him or her your name badge).
- Look directly at the customer, face the light, speak clearly, in a normal tone of voice, and keep your hands away from your face; use short, simple sentences.
- Ask the customer if it would be helpful to communicate by writing or by using a computer terminal.
- If the customer uses a sign-language interpreter, speak directly to the customer, not the interpreter.
- If you telephone a customer who is hard of hearing, let the phone ring longer than usual; speak clearly and be prepared to repeat the reason for the call and who you are.
- If you telephone a customer who is deaf, use your provincial telecommunications relay service. The number is listed in the front of the telephone directory. Consideration should also be given to purchasing a teletype (TTY).
- Discuss matters that are personal (e.g., financial matters) in a private room to avoid staring or eavesdropping by other customers.





### *Serving customers with mobility impairments:*

- Put yourself at eye level with the person using the wheelchair. If possible, sit next to the customer when having a conversation or stand further away from the person using the wheelchair.
- Do not lean on a wheelchair or any other assistive device.
- Do not assume the customer wants to be pushed; ask first.
- Provide a clipboard as a writing surface if counters or reception desks are too high; come around to the customer side of the desk/counter during your interaction.
- Offer assistance if the customer appears to be having difficulty opening the doors.
- Make sure there is a clear path of travel.
- If a person uses crutches, a walker or some other assistive equipment, offer assistance with coats, bags or other belongings.
- Offer a chair if the customer will be standing for a long period of time.
- If you telephone the customer, allow the phone to ring longer than usual to allow extra time for her or him to reach the telephone.

### ***Serving customers with speech impairments:***

- If you do not understand something do not pretend that you do; ask the customer to repeat what he or she said and then repeat it back.
- Be patient; take as much time as necessary.
- Try to ask questions that require only short answers or a nod of the head.
- Concentrate on what the customer is saying; concentrate on listening and communicating.
- Avoid barriers like glass partitions and distractions, such as noisy public places.
- Do not speak for the customer or attempt to finish her or his sentences.
- If you are having difficulty understanding the customer, consider writing as an alternative means of communicating, but first ask the customer if this is acceptable.
- If no solution to the communication problem can be worked out between you and the customer, ask if there is someone who could interpret on the customer's behalf.
- Discuss matters that are personal (e.g., financial matters) in a private room to avoid staring or eavesdropping by other customers.

### ***Serving customers with cognitive disabilities:***

- Be prepared to provide an explanation more than once.
- Offer assistance with and/or extra time for completion of forms, understanding written instructions, writing cheques or decision-making; wait for the customer to accept the offer of assistance; do not "over-assist" or be patronizing.
- If a customer has difficulty reading or writing, she or he may prefer to take forms home to complete.
- Be patient, flexible, and supportive; take time to understand the customer and make sure the customer understands you.
- Consider moving to a quiet or private location, if in a public area with many distractions.





***General questions to ask when making travel arrangements:***

- Are you an experienced traveller?
- Are you familiar with travel processes and procedures?
- Do you require any assistance during the flight?
- Do you have any medication that requires refrigeration?
- Do you have any medical condition such as diabetes or epilepsy that you wish to inform the carrier staff of?
- Will you be travelling alone, with friends, family or an attendant?

***Some additional things to consider when making travel arrangements:***

- When accompanied in travel by an attendant, explain the availability of, and criteria for, fare reductions.
- Accessibility of the destination's environment.
- Availability of adequate and accessible transportation.
- Climate of the destination at the time of travel (affects certain types of disabilities).
- Insurance needs.
- Will pre-boarding be required?
- Size of the aircraft(s) and number of seats.
- Reserving the most accessible seats and restrictions.
- Proper storage of mobility aids.
- Inform the client of flight attendants' assistance requirements and restrictions.

***A client may:***

- Require a refrigerator in the hotel room to store medication.
- Need to be reminded to bring medication on board in carry-on luggage.
- Require special meals on flight(s) due to dietary restrictions.
- Want to advise the carrier and flight staff of certain medical conditions, e.g. diabetes, epilepsy, asthma, severe anxiety, etc. Check with the carrier's medical department for its policy.
- Have severe allergies which may prompt certain inquiries about the flight or destination, e.g. the food of the region.
- Need to know the voltage of electrical outlets in hotels for the use and recharging of equipment such as wheelchair batteries and communication devices.
- Benefit from information on health care facilities for emergencies, and/or treatment such as dialysis.





*Factors which can affect suitability of travel choice:*

- The type of equipment.
  - General services offered.
- 
- Accessibility features such as:
    - Accessible check-in counters.
    - Space for manually-operated folding wheelchairs and other aids in the aircraft cabin.
    - On-board wheelchairs.
    - Washrooms that accommodate a wheelchair.
    - Method of aircraft boarding.
    - Space for a service animal.
  - Route travelled.
  - Number of stops or equipment transfers/changes.
  - History of on-time performance.
  - Volume of passengers.
  - Scheduled times.
  - Experiences of other travellers who have used a particular company or service.



***A win-win situation: services you can offer:***

- Advance requests to carriers for individual services for clients such as carriage of wheelchairs as priority baggage, ground assistance or space for service animals on board transportation vehicles.
- Provision of written travel documents outlining confirmation of individual services arranged.
- Advance seat selection of most appropriate seat for the customer at no charge.
- Itineraries in large print.
- Copies of airline accessibility service publications.
- Destination travel brochures for visitors with disabilities.
- Information about renting vehicles with hand controls.
- Brochures on accessible taxis or other ground transportation at Canadian airports.



### ***Contact information***

Our Internet site offers a variety of services including links to statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency, rulings, current issues and publications.

For more information or to file a complaint, visit our Web site at **[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)** or e-mail us at **[cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)**.

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

Telephone: 1-888-222-2592 or (819) 997-6828

TTY: 1-800-669-5575 or (819) 953-9705

Fax: (819) 953-6019

**Gagnant sur toute la ligne : Des services que vous pouvez offrir :**



- Demandes préalables faites aux transporteurs pour obtenir des services personnels, par exemple le transport de fauteuils roulants en tant que bagages prioritaires, l'assistance au sol ou l'espace pour des animaux aidants à bord des véhicules de transport.
- Fourniture de documents de voyage écrits confirmant et décrivant les services personnels pour lesquels des arrangements ont été pris.
- Sélection au préalable du siège le plus convenable, et ce sans frais additionnels au client.
- Les itinéraires en gros caractères.
- Des copies des publications de la ligne aérienne sur les services accessibles.
- Des brochures sur les points de destination à l'intention des visiteurs ayant une déficience

- De l'information sur la location de voitures avec un dispositif de contrôle manuel.
- Des brochures sur les taxis accessibles ou tout autre mode de transport terrestre accessible aux aéroports canadiens.

**Contacts**

Notre site Internet offre une variété de services, y compris des liens aux lois et aux règlements que l'Office des transports du Canada administre, les décisions qu'il a rendues, les questions d'actualités et des publications.

Pour obtenir plus d'information ou déposer une plainte, visitez notre site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca) ou envoyez-nous un courriel à [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca).

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592 ou (819) 997-6828  
ATS : 1-800-669-5575 ou (819) 953-9705  
Télec. : (819) 953-6019



### **Facteurs pouvant influencer le choix de voyage :**

- Le type d'équipement.
- Les services généraux offerts.



- Caractéristiques accessibles, p. ex. :
  - comptoirs d'enregistrement accessibles,
  - espace à bord de la cabine de l'aéronef pour ranger les fauteuils roulants manuels et pliants ou d'autres aides,
  - fauteuils roulants de bord,
  - toilettes accessibles en fauteuil roulant,
  - mode d'embarquement à bord de l'aéronef,
  - espace pour un animal aidant.
- Le chemin parcourus.
- Le nombre d'escalles ou de changements/transferts d'équipement.
- Les antécédents du transporteur au chapitre de la ponctualité.
- Le volume de passagers.
- Les horaires.
- Les expériences d'autres voyageurs ayant utilisé les services d'une entreprise en particulier ou un service particulier.

***Il se peut que la personne :***

- Ait besoin d'un réfrigérateur dans la chambre d'hôtel pour conserver des médicaments.
- Ait besoin d'un rappel qu'elle doit apporter ses médicaments à bord dans son bagage à main.
- Ait besoin de repas spéciaux à bord de l'aéronef en raison de restrictions alimentaires.
- Veuille aviser le transporteur ou son personnel de bord qu'elle a un trouble médical quelconque, p. ex. diabète, épilepsie, asthme, anxiété grave, etc.
- Il faudra vérifier avec le service médical du transporteur pour obtenir sa politique.
- Souffre d'allergies aiguës qui pourraient soulever certaines questions au sujet du vol ou de la destination, p. ex. les aliments locaux.
- Veuille savoir quel est le voltage des prises électriques des hôtels afin de pouvoir recharger de l'équipement tel qu'un accumulateur de fauteuil roulant et des appareils de communication.
- Puisse profiter de l'information sur les établissements de santé en cas d'urgence, ou pour recevoir un traitement comme la dialyse.





### *Questions générales à poser lors de la prise d'arrangements de voyage :*

- Êtes-vous un(e) voyageur(euse) averti(e)?
- Connaissez-vous bien les étapes et les procédures de voyage?
- Avez-vous besoin d'assistance lors des vols?
- Avez-vous des médicaments qui doivent être réfrigérés?
- Désirez-vous que le personnel du transporteur soit avisé de tout trouble médical, par exemple, le diabète ou l'épilepsie?
- Voyagez-vous seul(e), avec des amis, de la famille ou un accompagnateur?

### *Quelques points additionnels à retenir lors de la prise d'arrangements de voyage :*

- Si la personne voyage avec un accompagnateur, expliquez-lui que des réductions de tarifs sont offertes et quels sont les critères pour s'en prévaloir.
- L'accessibilité de l'environnement à l'arrivée.
- La disponibilité des modes de transports adéquats et accessibles.
- Le climat à destination au moment du voyage (peut avoir des incidences sur certaines déficiences).
- Les besoins en assurances.
- De l'aide à l'embarquement préalable sera-t-elle requise?
- Les circonstances dans lesquelles le préembarquement aura lieu.
- La taille des aéronefs et le nombre de places.
- La réservation des sièges les plus accessibles et les restrictions afférentes.
- L'entreposage adéquat des aides à la mobilité.
- Informez la personne au sujet des exigences et des restrictions applicables aux agents de bord en matière d'assistance.

### ***Au service des personnes ayant un trouble de la parole***

- S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas, ne faites pas semblant d'avoir compris; demandez à la personne de répéter, puis répétez à votre tour.
- Soyez patient(e); prenez tout le temps nécessaire.
- Essayez de poser des questions qui nécessitent seulement des réponses courtes ou un simple hochement de la tête.
- Concentrez-vous sur ce que la personne dit; mettez l'accent sur l'écoute et la communication.
- Évitez les entraves telles les partitions vitrées, les distractions et les aires publiques bruyantes.
- Ne parlez pas pour la personne et ne tentez pas de compléter ses phrases.
- Si vous avez de la difficulté à comprendre la personne, songez à l'écriture comme solution de rechange pour communiquer, mais demandez-lui d'abord si cela lui convient.
- Si vous ne pouvez trouver une solution au problème de communication, demandez si quelqu'un est disponible pour agir en tant qu'interprète pour la personne.
- Discuter des sujets personnels (p. ex. d'ordre financier) dans une pièce isolée loin de l'écoute et des regards indiscrets des autres clients.

### ***Au service des personnes ayant une déficience cognitive***

- Soyez prêt(e) à répéter les explications.
- (Offrez de l'aide ou prévoyez plus de temps pour remplir les formulaires, permettez de comprendre les directives écrites, écrire un chèque, ou prendre une décision; attendez que la personne accepte votre aide; ne soyez pas excessif(ve) dans votre offre d'aide et évitez d'être condescendant(e).)
- Si la personne éprouve de la difficulté à lire ou à écrire, elle voudra peut-être apporter les formulaires à la maison pour les remplir.
- Soyez patient(e), flexible et prêt(e) à offrir du soutien; prenez le temps de comprendre la personne et de vous faire comprendre également.
- Songez à vous déplacer dans un endroit tranquille et privé, si l'aire publique où vous êtes présente trop de distractions.



### ***Au service des personnes à mobilité réduite***



- Placez-vous à la hauteur des yeux de la personne en fauteuil roulant. Si possible, asseyez-vous à côté d'elle lors de la conversation ou restez debout, mais un peu plus loin d'elle.
- Ne vous appuyez pas sur le fauteuil roulant ou sur toute autre aide à la mobilité.
- Ne tenez pas pour acquis que la personne souhaite qu'on la pousse... demandez-lui d'abord.
- Fournissez une planchette porte-papiers pour écrire si le comptoir ou le bureau d'accueil est trop haut; quittez le comptoir ou la réception pour aller rejoindre la personne lors de votre conversation.
- Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à ouvrir les portes. Assurez-vous que le trajet à suivre est libre d'obstacles.
- Si la personne se déplace avec des béquilles, une marchette ou toute autre aide, offrez-lui de l'assistance pour transporter son manteau, ses paquets ou tout autre article.
- Offrez une chaise si la personne sera tenue de rester debout pendant une longue période.
- Si vous téléphonez à la personne, laissez sonner plus longtemps que d'habitude afin de lui permettre de se rendre au téléphone.

## ***Au service des personnes sourdes ou ayant une déficience auditive***



- Attirez son attention avant d'entamer une conversation (c.-à-d. tapotez-lui gentiment l'épaule ou le bras).
- Présentez-vous (c.-à-d. montrez-lui votre porte-nom).
- Regardez la personne directement, placez-vous face à la source de lumière, parlez clairement utilisant un timbre normal, et ne cachez pas votre visage avec les mains; utilisez des phrases courtes et simples.
- Demandez à la personne si elle préférerait communiquer par écrit ou au moyen d'un terminal d'ordinateur.
- Si la personne recourt aux services d'un interprète gestuel, parlez-lui directement plutôt qu'à l'interprète.
- Si vous téléphonez à une personne malentendante, laissez sonner plus longtemps que d'habitude; parlez clairement et soyez prêt(e) à répéter le but de votre appel et qui vous êtes.
- Si vous téléphonez à une personne sourde, recourez à votre service provincial de relais téléphonique. Le numéro se trouve au début de l'annuaire téléphonique. Vous pourriez également songer à faire l'acquisition d'un ATS (un téléscripteur).
- Discuter des sujets personnels (p. ex. d'ordre financier) dans une pièce isolée, loin de l'écoute et des regards indiscrets des autres clients.



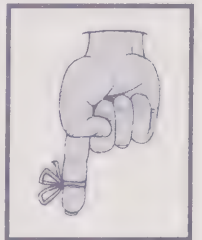
### ***Au service des personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle***



- Approchez-vous de la personne en lui parlant.
- Indiquez clairement qui vous êtes en parlant à voix normale.
- Ne touchez ou de distrayez jamais un chien guide sans d'abord demander la permission à son propriétaire.
- Avertissez la personne lorsque vous êtes sur votre départ; ne laissez jamais une personne aveugle à se parler toute seule.
- Ne tentez pas de mener la personne sans d'abord lui demander; laissez-la vous prendre par le bras et contrôler ses propres mouvements.
- Assurez-vous de donner des directions descriptives; donnez verbalement l'information qui est autrement évidente pour les personnes voyantes. Par exemple, si vous vous approchez d'un escalier, indiquez-lui le nombre de marches et dans quelle direction il mène.
- Si vous offrez une place assise, placez doucement la main de la personne sur le dossier ou le bras du fauteuil et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Lors des transactions monétaires, annoncez à la personne les coupures au fur et à mesure que vous les lui remettez.
- Assurez-vous que la personne a récupéré tous ses biens avant de partir.
- Demandez-lui si elle a besoin d'aide pour signer des formulaires. Offrez de lui indiquer l'espace prévu pour sa signature en plaçant sa main dessus.
- Offrez de l'aide si la personne semble avoir de la difficulté à trouver une aire de service spécifique.

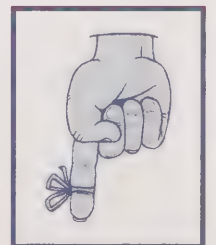
- Vérifiez personnellement tout arrangement pris avec les voyageurs, les transporteurs et les hôtels. Ne tenez pas pour acquis que les demandes de services spéciaux ont été transmises et acceptées. Obtenez une confirmation écrite!
- Remettez au client, avec son itinéraire, une copie papier de la demande de services spéciaux.

### **N'oubliez pas :**



- de rendre les installations et les services accessibles,
- de relaxer,
- d'être à l'écoute de la personne,
- de garder un contact visuel sans toutefois fixer,
- de faire en sorte que la personne se sente à l'aise,
- de traiter la personne avec dignité, respect et courtoisie,
- d'offrir de l'aide sans insister,
- de demander à la personne de vous indiquer la meilleure façon de l'aider,
- de réagir calmement et avec professionnalisme dans des situations inhabituelles.

### **N'oubliez pas :**



- d'être patiente et flexible,
- d'établir un rapport,
- d'identifier les besoins du consommateur,
- de lui vendre ce qu'il veut, non ce que vous croyez qu'il veut.

### **Pratiques exemplaires lors de la prestation de services en général aux personnes ayant une déficience :**

- Adressez-vous à la personne, non pas à l'interprète ou à l'accompagnateur.
- Parlez directement à la personne.
- Offrez de prêter assistance sans pour autant insister.
- Demandez en quoi et comment vous pouvez aider.
- Respectez la décision de la personne quant à ses besoins personnels et son degré d'autonomie.
- Évitez de toucher le fauteuil roulant de la personne, sa canne ou son animal aidant sans d'abord lui demander.
- Fournissez de l'information sur les installations, les excursions, etc. qui sont accessibles.
- Tentez de faire savoir que vous sentez à l'aise et n'êtes pas du tout anxieux ou anxieuse d'interagir avec le client. Relaxez et souriez!
- Ne présumez pas... demandez!
- N'hésitez pas à demander à la personne de répéter ou de fournir des précisions.
- Ne posez des questions au sujet de la déficience de la personne que si elles sont pertinentes et ont trait à ses besoins lors du voyage.
- Donnez au transporteur un compte rendu détaillé des besoins du client.



- Concevoir leurs sites Internet afin qu'ils soient entièrement accessibles aux personnes ayant une déficience (en tenant compte des personnes ayant une déficience visuelle qui voudraient naviguer sur leurs sites).
- Faire appel à des personnes ayant une déficience et ayant l'expérience et les capacités requises pour mener des sondages sur l'accessibilité des lieux et agir en tant que personnes-ressources et conseillères en vue d'améliorer les services.
- Inscrire le tourisme sans entraves comme point à l'ordre du jour de leurs réunions régulières.
- Faire de l'accessibilité un des critères de classement des destinations, des excursions, des hôtels et des restaurants.

***Pour que les points de service soient accessibles, veiller à ce que :***

- l'éclairage direct et approprié,
- les escaliers, les marches et les paliers soient bien éclairés,
- les carpettes sur lesquelles on peut trébucher soient enlevées,
- les seuils de portes qui peuvent aussi causer les chutes soient enlevés,
- des mains courantes soient installées de chaque côté de l'escalier,
- les embrasures des portes soient élargies afin que les personnes se déplaçant au moyen d'une aide puissent les franchir,
- les portes soient munies de manettes et non pas de poignées,
- il y ait une réserve de documents imprimés en 14 points,
- la signalisation soit claire et en caractères gras,
- des sièges convenables soient disponibles,
- les aires de travail, de bureaux et les comptoirs soient libres et bien ordonnés,
- le contact personnel soit direct et sécuritaire (sans partition vitrée, cloison et dispositif de communication).

## Pratiques exemplaires des fournisseurs de services touristiques à l'intention des personnes ayant une déficience



L'Office des transports du Canada doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent les services et les installations de transport de compétence fédérale. À cette fin, il procède au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle et également de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes touchant le niveau d'accessibilité des modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien, ferroviaire et, dans une certaine mesure, maritime.

On a compilé ci-après des pratiques exemplaires et des trucs à l'intention des fournisseurs de services touristiques afin de leur permettre d'offrir les meilleurs services aux personnes ayant une déficience. L'Office encourage les fournisseurs de services à tenter d'excéder les normes, lorsque possible. Les pratiques ci-après sont fortement recommandées aux fournisseurs de services touristiques :

- Elaborer des programmes internes afin d'accroître la prise de conscience, la sensibilité et les habiletés et d'offrir des services mieux adaptés aux personnes ayant une déficience.
- Maintenir une communication ouverte avec les personnes ayant une déficience et leurs organisations afin d'échanger de l'information précise et fiable et d'offrir de meilleurs services touristiques répondant mieux aux besoins divers des consommateurs.



et Canadiennes qui ont une déficience.

## Breaking Down the Barriers Newsletter (site exclusivement anglais)

[www.infratrans.gov.ab.ca/INFTRA\\_Content/docType55/Production/pol210.htm](http://www.infratrans.gov.ab.ca/INFTRA_Content/docType55/Production/pol210.htm)

*Breaking Down the Barriers* est une initiative de l'Alberta Transportation and Infrastructure (ministère des Transports et de l'Infrastructure de l'Alberta) qui présente de l'information sur les questions de transport pouvant intéresser les personnes

ayant une déficience et les organisations connexes. Le bulletin est distribué à des municipalités, des fournisseurs de services, des organisations provinciales et des groupes de consommateurs en Alberta. Pour que votre nom soit ajouté à la liste de diffusion, veuillez composer le (780) 427-7944 ou le 310-0000 (numéro sans frais à l'extérieur d'Edmonton).

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Direction des transports accessibles  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ATS :

1-800-669-5575

(819) 953-9705

(Canada seulement)

1-888-222-2592

(819) 997-6828

Voix :

(Canada seulement)

Télécopieur : (819) 953-6019

Internet : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)



## Sites Web

### Personnes handicapées en direct

[www.ph-endirect.ca](http://www.ph-endirect.ca)

Une adresse qui donne accès à une foule de renseignements ayant trait aux déficiences.

Incluant :

- Le transport accessible
- Technologies informatiques adaptées

### Voyage accessible

[www.accesvoyage.gc.ca](http://www.accesvoyage.gc.ca)

Voyage accessible, votre guichet unique d'information pour un Voyage accessible, offre des renseignements sur les services de transport et de tourisme adaptés au Canada dans le but de rendre les déplacements plus faciles et agréables pour les Canadiens

- Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle

d'utiliser le transport en commun et d'éprouver des difficultés à le faire. Les aînés de 75 ans et plus ont plus tendance à avoir besoin du transport en commun et d'éprouver des difficultés à l'utiliser que les aînés plus jeunes. Même si la majorité des aînés handicapés indiquent qu'ils doivent se déplacer localement en voiture, environ un aîné handicapé sur dix éprouve des difficultés à le faire ou en est incapable. Voici les motifs évoqués par les aînés handicapés qui les empêchent de voyager en voiture localement le besoin d'un accompa-

gnateur (32%), l'insuffisance d'espace pour les fauteuils roulants ou tout autre équipement spécialisé (16%) et le manque d'équipement approprié dans le véhicule (9,5%). ♦

Développement social Canada  
Bureau de la condition des  
personnes handicapées  
Développement du savoir  
Place Vanier, Tour B, 12B  
Ottawa, ON K1A 0L1

Téléphone : (613) 948-6077  
Télécopieur : (613) 946-5284  
Courriel : [Handicapées@canada.gc.ca](mailto:Handicapées@canada.gc.ca)

d'importantes répercussions sur les services de transports accessibles à la population canadienne vieillissante. C'est parmi les groupes d'âge de 65 ans et plus, estime-t-on, que les taux de mobilité réduite seront les plus élevés.

L'EPLA a dégagé les principaux

obstacles qui empêchent les aînés de voyager sur de longues distances.

La figure 4.7 démontre que six aînés handicapés sur dix (58%) des hommes et 63% des femmes) ne peuvent

voyager sur de longues distances, car

le transport en avion ou en véhicule

aggrave leur condition. Près de cinq

femmes sur dix (46%) et quatre

hommes sur dix (38%) qui ne peu-

vent voyager ont de la difficulté à se

déplacer dans le terminal ou la sta-

tion. L'embarquement ou le débar-

quement représentent un problème

pour quatre aînés handicapés sur

dix qui ne peuvent voyager sur de

longues distances. La disposition et

les coûts des sièges représentent

également des obstacles au voyage-

ment. Les défenseurs des droits des

personnes handicapées sont d'avis

que les voyages sur de longues dis-

tances sont devenus plus difficiles

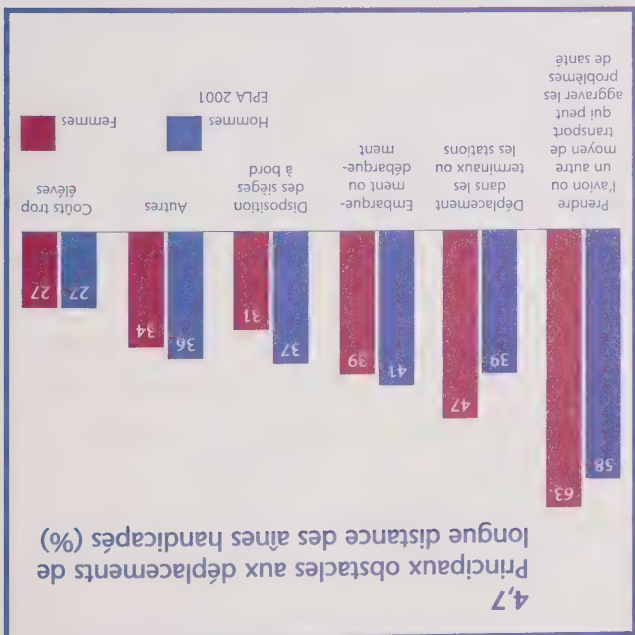
durant les dernières années pour

certaines personnes handicapées,

notamment celles qui utilisent un

fauteuil roulant.

*Ce diagramme ne présente que des données sur les personnes handicapées qui ont mentionné n'avoir pu faire de longs déplacements. Les répondants pouvaient indiquer plus d'une raison.*



Lorsqu'il s'agit de voyages locaux, environ un tiers des aînés handicapés doivent utiliser le transport en commun. Toutefois, environ 5% de ces derniers ne peuvent voyager à l'aide du service de transport en commun, tandis que 10% éprouvent des difficultés. Les principaux obstacles signalés sont les suivants embarquer et débarquer des véhicules (48%), atteindre ou trouver les arrêts d'autobus (32%) et l'indisponibilité de ces services (26%). Les femmes aînées handicapées sont plus susceptibles que les hommes d'avoir besoin



## Vers l'intégration des personnes handicapées 2005

*L'extrait suivant du chapitre 4 du rapport Vers l'intégration des personnes handicapées – Avec une section spéciale au sujet des aînés (décembre 2005) donne un aperçu intéressant des services de transports interurbains au Canada.*

### Transport

Selon une récente étude de Transport Canada, des prévisions démographiques détaillées de la population canadienne de 2000 à 2026 indiquent

aux voyageurs de faire part aux transporteurs, lorsqu'ils font leurs réservations, de tous leurs besoins spécifiques. Personnel aéroportuaire qui interagit avec le public

L'Administration de l'aéroport international de Calgary, à l'instar d'autres fournisseurs de services de transport au Canada – par exemple Marine Atlantique –, s'est engagée à s'assurer que son personnel possède les techniques et les outils adéquats pour faire en sorte que les personnes ayant une déficience soient bien accueillies, et à ce qu'il adopte une attitude positive. À cette fin, tout le personnel aéroportuaire qui est appelé à interagir avec le public reçoit une formation sur la sensibilité, conformément à l'annexe (article 11) du Règlement sur la forma-

« Vers l'intégration des personnes handicapées 2005 est le troisième rapport du gouvernement du Canada faisant état de ses progrès sur les questions touchant les personnes handicapées. »

tion du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. Les « casques blancs » sont particulièrement identifiés à Calgary. Ils disposent d'une voiturette électrique pour transporter les personnes au niveau des arrivées. Celles-ci ont également accès à un salon tranquille où elles peuvent être accompagnées et relaxer loin du va-et-vient de l'aéroport.

**Collaborons**

L'Office des transports du Canada et Transports Canada travaillent de concert avec l'Administration de l'aéroport international de Calgary, tout comme ils le font à l'égard de nombreuses autres installations au Canada, pour rendre l'aéroport plus accessible à tous et à toutes. ♦





cet espace séparé pour les toilettes accessibles en les intégrant aux toilettes familiales existantes.

### Téléphones

On a ajouté un dispositif de réglage du volume, des téléphones à une

hauteur plus accessible pour toutes les personnes ayant une déficience, et plus

d'ATS pour les personnes sourdes ou ayant un trouble auditif. De plus, les appareils sont munis d'un port qui permet d'utiliser l'Internet comme solution de rechange pour obtenir des services.

### Aires de restauration et boutiques

On a prévu des mesures pour installer plus de tables, aménager des allées accessibles et prévoir plus d'espaces pour les fauteuils roulants.

### 3) Services propres à l'aéroport

#### Contrôle de sécurité à l'embarquement

Des files d'attente accessibles sont prévues pour les personnes ayant une déficience et on a mis en oeuvre une procédure spéciale de contrôle de la sécurité afin d'accélérer le traitement des personnes ayant une déficience, et ce avec dignité.

#### Point de vue des lignes aériennes

Comme à tous les aéroports canadiens, les transporteurs à l'aéroport international de Calgary se sont engagés à offrir des services accessibles sans frais additionnels. Le code « SSR » (« Special Services Request ») [demande de service spécial] en fait état. Il peut également s'agir d'assist-tance aux personnes ayant une déficience à l'embarquement ou au débarquement, ou aux deux. On demande

### Politique sur les animaux

Tout comme c'est le cas en ce qui a trait au contrôle de la sécurité avant l'embarquement, des lignes d'attente seront ajoutées pour les personnes ayant une déficience ainsi qu'un nouveau parcours pour l'arrivée des vols internationaux. Parmi les nouveautés d'ordre technique, notons l'ajout d'une rampe menant à l'ascenseur existant et d'un ascenseur pour les arrivées internationales. Ceux-ci s'ajoutent au long escalier roulant qui existe déjà.

### Douanes canadienne et américaine

cette question en permettant l'accès partout dans l'aéroport sans qu'il y ait d'entraves aux aides à la mobilité sur roues, entre autres. De plus, les passages pour piétons seront mis en relief ou cloutés et plus de bateaux de trottoirs seront aménagés.

**Entrées**

Les entrées de l'aérogare seront élargies et on installera plus de portes automatiques. De plus, on a installé des essuie-pieds dans les entrées afin de réduire l'accumulation de boue et de saleté ainsi que des barres près du sol qui sont détectables au moyen d'une canne blanche. Les essuie-pieds constituent également un indice tactile pour indiquer l'emplacement des entrées.

**Planchers**

Les améliorations relatives aux planchers intérieurs comprennent le fait de les rendre plus luisants, donc plus visibles. Ensuite, afin de réduire le risque de chute, presque toutes les moquettes de l'aéroport seront enlevées. De plus, pour accroître l'acuité des personnes ayant une déficience visuelle, les murs seront délimités au moyen de couleurs contrastantes. On prévoit installer partout dans l'aéroport des colonnettes afin de faciliter l'orientation, et élargir les couloirs à sept pieds.

## Ascenseurs et escaliers roulants

Les ascenseurs et les escaliers roulants sont essentiels pour se rendre aux aires des arrivées et des départs ainsi qu'aux zones de récupération des bagages et aux stationnements.

Les améliorations apportées aux

ascenseurs comprennent leur agran-

dissement. L'ajout de Braille et de

panneaux tactiles permettra d'en

faciliter l'identification, de repérer leur

emplACEMENT et d'indiquer les étages.

Quant aux escaliers roulants, on a

ajouté trois marches de même niveau

avant l'escalier proprement dit. Ceci

réduit le risque de trébucher. Le pour-

tour de chaque marche est également

délimité au moyen d'une bande de

couleur contrastante.

## Signalisation

Toute la signalisation est plus

brillante et comprend un lettrage de

couleur beaucoup plus contrastante.

De plus, elle est maintenant plus

variée et dynamique et permet de

faciliter les déplacements.

## 2) Installations publiques/de services

### Toilettes

Les toilettes accessibles sont distinctes des toilettes régulières pour hommes et femmes. On a pu créer





# L'accessibilité à l'aéroport international de Calgary

par Pamela Huber

**La Ville de Calgary a attribué le Prix d'accessibilité relativement à l'aéroport international de Calgary.** Ce prix de reconnaissance est décerné à l'égard des immeubles et des installations où l'on a de beaucoup surpassé les exigences minimales du code du bâtiment de l'Alberta en matière d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience.

Cette reconnaissance fait fond sur les initiatives qui ont été prises relativement à d'autres installations de transport au Canada. À l'aéroport de Sydney, par exemple, entre autres projets de réfection on entend utiliser les fonds reçus de Transports Canada pour améliorer les toilettes.

Avec la collaboration de l'Office des transports du Canada, de Transports Canada et de La Stratégie nationale pour l'intégration des personnes

handicapées, l'Administration de l'aéroport international de Calgary, à l'instar d'autres administrations d'installations de transport canadiennes, a des plans actuels et futurs en vue d'améliorer l'accessibilité de ses installations, notamment les suivants :

*1) Initiatives structurales et liées aux installations*

## Stationnement

Les bateaux de trottoirs ont été améliorés. On prévoit également aménager plus d'espaces de stationnement de courte durée, des espaces plus spacieux et d'autres plus éloignés pour stationner à long terme.

## Surfaces

Les surfaces constituent souvent des obstacles majeurs pour les personnes ayant une déficience. L'Administration de l'aéroport de Calgary entend régler

Aéroport international de Calgary  
Porte d'accès à Banff et aux Rocheuses canadiennes



## Personnes ayant des médicaments

### sur ordonnance

Assurez-vous que vos médicaments sont bien étiquetés (étiquette imprimée indiquant le nom du médicament ou le nom du fabricant, ou étiquette de pharmacie) et placez-les dans vos bagages de cabine, dans l'éventualité où vous en auriez besoin. Dans le cas des seringues et des aiguilles hypodermiques, les médicaments doivent être utilisés à des fins médicales, la gaine de protection doit être en place et le médicament doit être identifié sur une étiquette.

### Prothèses médicales, membres artificiels et aides à la mobilité

À votre arrivée au point CPE, informez l'agent de contrôle de toutes prothèses médicales (stimulateur cardiaque, pompe à insuline, etc.) qui peuvent être sensibles au champ magnétique créé par les équipements de détection d'objets métalliques. Si votre prothèse médicale est sensible aux détecteurs d'objets métalliques, vous pouvez demander une fouille manuelle. Informez l'agent de contrôle de toutes autres prothèses (prothèse de la hanche, genou prothétique, broches ou plaques) qui sont susceptibles de déclencher les équipements de détection d'objets métalliques.

Faites de même avec tous membres artificiels ou toutes aides à la mobilité. Un agent de contrôle vous demandera la permission de voir et de toucher le membre artificiel ou l'aide à la mobilité, dans le cadre du processus de contrôle. L'aide à la mobilité (déambulateur, canne, béquille, fauteuil roulant, etc.) sera examinée par l'appareil radioscopique ou fera l'objet d'une fouille manuelle. La fouille manuelle peut se dérouler au point CPE ou, à votre demande, dans une salle privée.

Nous vous recommandons de vous prémunir d'un certificat médical attestant votre état. ♦

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien vous remercie de votre intérêt. C'est avec plaisir que nous répondons à toutes vos questions.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien  
99, rue Bank, 13<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1P 6B9

Téléphone : 1 888 294-2202

(sans frais)  
Télécopieur : (613) 991-6726

Site Internet : [www.acsta.gc.ca](http://www.acsta.gc.ca)



# *L'information concernant les personnes ayant une déficience sur le site internet de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien*



[www.acsta.gc.ca](http://www.acsta.gc.ca)

Les informations suivantes proviennent du site Internet de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Les agents de contrôle préembarquement ont reçu une formation spéciale pour répondre aux besoins spéciaux des passagers et assurer leur sécurité et leur bien-être durant tout le processus de contrôle.

Le contrôle de tous les passagers et de leurs effets personnels doit être effectué aux points de contrôle préembarquement (CPE).

## *Personnes ayant une déficience*

### **Déficience motrice**

Si vous avez besoin d'aide avec vos bagages de cabine ou votre aide à la mobilité, dans le cadre du processus de contrôle au point CPE, informez-en l'agent de contrôle.

### **Douleur**

Si une fouille manuelle est effectuée, informez l'agent de contrôle de toute douleur que vous pourriez ressentir en raison d'une chirurgie ou d'une procédure médicale récente.

### **Déficience auditive**

Si vous avez besoin d'explications au sujet du processus au point CPE, adressez-vous à l'agent de contrôle ou demandez-lui de répéter en vous regardant directement.

### **Déficience visuelle**

Demandez à l'agent de contrôle de vous expliquer le processus de contrôle préembarquement et de vous guider au point de contrôle.



que les publications de l'Office sont disponibles sur divers supports à l'intention des personnes ayant une déficience. Je suis fière des efforts que nous avons déployés à cet égard afin que l'Office puisse joindre toutes les personnes ayant une déficience.

L'Office sera appelé au cours des

années à venir à relever des défis, prendre des décisions importantes, innover et communiquer. Il y parviendra, et ce en grande partie en raison de la force de son effectif. Les capacités, l'engagement et le dévouement de son personnel et de ses membres ont laissé une marque indélébile sur moi et sur l'industrie des transports. J'ai eu la chance de les côtoyer et j'espère que vous continuerez tous et toutes à collaborer avec l'Office afin d'améliorer à la fois l'efficacité et l'exécution de son programme et le réseau de transport fédéral. ♦

*Marian L. Robson*

des années, j'ai eu le plaisir et l'honneur d'assister à toutes les rencontres de ce Comité qui est constitué de représentants de l'industrie et de la communauté des personnes ayant une déficience. Le temps consacré à l'écoute des expériences et des conseils de tout un chacun n'a pas été perdu. De tels comités consultatifs sont, à mon avis, fondamentaux si l'on veut aller de l'avant et améliorer l'accessibilité au réseau de transport fédéral. Les fournisseurs de services de transport qui ont mis sur pied leur propre comité consultatif sur l'accessibilité ont pu constater les avantages qui découlent d'une telle collaboration avec leurs clients ayant une déficience.

Au cours de dix dernières années, grâce à la technologie l'Office a pu être plus réceptifs et accessibles aux personnes ayant une déficience. Son site Internet, en format HTML accessible, présente des formulaires et des publications en ligne et un service d'abonnement au contenu et aux annonces générales. Outre la ligne téléphonique sans frais de l'Office et son téléscripneur, les gens peuvent facilement communiquer avec l'Office par voie du courrier électronique sur Internet. Il importe de souligner





L'élimination des obstacles abusifs auxquels se heurtent les personnes ayant une déficience lorsqu'elles empruntent le réseau de transport fédéral constitue un des objectifs fondamentaux du mandat de l'Office. Depuis l'introduction en 1988 des dispositions législatives en matière d'accessibilité, l'Office s'est diligemment affairé à atteindre cet objectif, et ce en recourant à la fois à des mesures législatives et à d'autres méthodes telles la médiation et l'application volontaire de codes de pratiques.

Je suis fière du travail quasi judiciaire et réglementaire que les membres et le personnel de l'Office ont accompli pendant cette période. De nombreux précédents jurisprudentiels ont été créés à plusieurs égards et des décisions majeures ont été rendues en matière d'accessibilité des transports. Les mesures correctives qui ont été exigées, bien qu'elles aient visé des dossiers particuliers, ont profité à d'autres voyageurs ayant une déficience du fait qu'elles ont pu prévenir la répétition d'incidents. D'importantes décisions ont été prises, par exemple sur la question de savoir si l'obésité et les allergies sont des déficiences, sur l'accessibilité

des nouvelles voitures ferroviaires de VIA, et sur la fourniture d'oxygène thérapeutique par les transporteurs aériens.

En tant qu'organisme de réglementation efficace des transports, son rôle lors de la prise de ces décisions a toujours été d'équilibrer les intérêts des consommateurs et ceux des transporteurs. L'Office se doit de trouver le juste milieu, d'une part, entre les droits des personnes ayant une déficience à l'égalité d'accès au réseau de transport fédéral et, d'autre part, les considérations et les responsabilités commerciales des transporteurs, y compris leurs obligations envers les autres passagers.

Une telle démarche constitue un défi continu et l'Office s'est engagé à le relever de façon équitable et transparente. Bien qu'il ne peut plaire à tout le monde tout le temps, je crois qu'en général l'Office y parvient.

Ce message qui mérite d'être répété a en effet été réitéré lors de la 12<sup>e</sup> rencontre annuelle du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office qui a eu lieu en novembre dernier. (Le texte intégral de mon allocution est affiché au [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).) Au fil





Office des  
transports du  
Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada

# ON VA DE L'AVANT

Été 2006

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## à l'intérieur

Message du président... 1

Administration

canadienne de la sûreté

du transport aérien... 4

L'accessibilité à

l'aéroport international

de Calgary... 6

Vers l'intégration

des personnes

handicapées 2005... 9

Sites web... 11

Comment communiquer

avec nous... 12

Pratiques exemplaires des

fournisseurs de services

touristiques à l'intention

des personnes ayant une

déficience



## MESSAGE DU PRÉSIDENT



Le 1<sup>er</sup> juillet 2006, mon mandat en qualité de présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada a pris fin. Ce fut pour moi un privilège de pouvoir m'adresser à vous par l'entremise de cette rubrique au cours des dix dernières années. Vous conviendrez avec moi, j'en suis sûre, que cette décennie a été particulièrement marquée par de nombreux progrès et défis intéressants, tant pour les usagers des transports que l'industrie elle-même et l'Office.

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS